

SUMBER DAYA INSANI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Mizani Sukma Fitri¹, Abd. Rahman², Muhammad Jufri³

mizanifitri@gmail.com | Abdrhm98@gmail.com | m.jufritujuhtiga@gmail.com

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Ibrahimy Situbondo

ABSTRACT

Human Resource Development, the potential to carry out an effort to improve and increase employee competence and performance which is one source of competitive advantage as the main and important key element in order to achieve success in competing and achieving goals. Service quality is one of the main tools for achieving the success of a company. Quality service is the existence of a service system that is oriented to the interests of customers or service users.

This type of research is field research with qualitative descriptive methods. This research uses two types of data sources, namely primary data and secondary data. The data collection techniques use interview, observation and documentation techniques.

From the research results, it can be seen that the analysis of human resource development strategies in improving the quality of service at Supermarket 1 Assyarif is to carry out Human Resources Management, Recruitment, Motivation, Development and Training, Maintaining Relationships and Work Atmosphere, Performance Assessment, and Compensation.

Keywords: *Human Resources, Service Quality*

PENDAHULUAN

Hughes dan Kapoor mengatakan bahwa bisnis adalah kegiatan usaha individu yang terorganisir untuk memperoleh laba atau menjual barang dan jasa guna mendapat keuntungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Muhammad dan R. Luqman Faurori, 2002) Dalam beberapa kajian ekonomi, bisnis seringkali diartikan upaya yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk menjual barang atau jasa kepada konsumen atau pembisnis lainnya dengan tujuan untuk memperoleh laba (M. Zikwan, 2021).

Dapat dikatakan bahwa seluruh manusia terlibat dalam kegiatan bisnis, karena dengan berbisnis manusia dapat memenuhi kebutuhannya seperti memperoleh keuntungan, barang maupun jasa. Perkembangan bisnis menghantarkan berbagai tawaran baru bagi para pelaku ekonomi dan bisnis. Perkembangan inovasi dan model bisnis memberikan peluang sekaligus tantangan kepada lapisan masyarakat untuk menciptakan dan bersaing dalam dunia bisnis (M. Zikwan, 2023). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan perubahan dalam perkembangan bisnis salah satunya dalam pengelolaan sumber daya insani yang baik. Karena dalam keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya, kinerja karyawan dipengaruhi

oleh banyak faktor diantaranya kualitas sumber daya insani, sarana dan prasarana yang tersedia dan motivasi karyawan itu sendiri (Moehariono, 2012).

Sumber daya insani (SDI) merupakan individu atau insani yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan aktivitas perusahaan atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kata insani Dalam islam adalah mukmin yang dalam dirinya terdapat kekuatan wawasan, perbuatan dan kebijaksanaan. Jadi dapat dikatakan bahwa sumber daya insani adalah insan-insan yang terlibat dalam aktivitas lembaga, perusahaan, kegiatan-kegiatan perekonomian maupun sosial lainnya yang berlandaskan syariah Islam.

Strategi pengembangan sumber daya insani harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola individu atau kelompok secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan kreativitasnya. pengembangan sumber daya manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan atau sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang (M. Zikwan, 2020).

Sumber daya insani yang unggul dapat merealisasikan visi dan misi semua organisasi termasuk perusahaan. Sumber daya Insani yang unggul adalah salah satu keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif, selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya insani yang tepat dan efektif.

Dalam usaha kecil menengah strategi pengembangan sumber daya insani sangat berpengaruh pada perkembangan usaha yang dijalankan. Kendala yang sering terjadi di usaha kecil menengah mengenai sumber daya insani antara lain kinerja karyawan. Penilaian kinerja dalam suatu perusahaan dapat memotivasi pegawai dalam mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Kinerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi dan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (dinamis) menuntut pihak manajemen untuk selalu mengikuti perubahan, apabila tidak maka keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak akan sesuai dengan tujuan organisasi (Murdifin

Haming, Mahfud Nurnajamuddin, 2011). Kinerja suatu perusahaan dapat dikatakan meningkat apabila kualitas pelayanan perusahaan tersebut meningkat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelayanan atau pengguna jasa (Winarsi Atik Septi Ratminto, 2007).

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, persaingan kegiatan jual beli di masyarakat yang sangat ketat dimana semakin banyak atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta menempatkannya sebagai tujuan yang fundamental. Dengan demikian, bahwa kunci utama strategi pengembangan.

Swalayan 1 Assyarif adalah menjawab kebutuhan konsumen, memberikan nilai dan kepuasan kepada para konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan dan membaca kebutuhan dan keinginan serta selera konsumen dan pelanggan.

Dari hasil observasi peneliti bahwasannya Swalayan 1 Assyarif ini pertama kali berdiri sebelum adanya swalayan-swalayan yang lain dan menjadi tempat terlengkap menjual perlengkapan kebutuhan santri dan masyarakat, memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan melengkapi barang-barang yang tidak ada, memperbaiki kinerja karyawan agar lebih baik, menjaga kebersihan ruangan, menjaga ketertiban santri dalam mengantri untuk berbelanja, serta melatih karyawan yang bertugas untuk tetap istiqomah membaca rawatibul hadad, karena sebagaimana pesan Kiyai As'ad bila istiqomah membaca rawatibul hadad akan menjadi pagar, jika berdagang maka dagangannya maju dan barakah, serta pembacaan rawatibul hadad akan mengalir ke 40 rumah kedepan, belakang samping kiri dan kanan saking dahsyatnya atsar dari sebuah rawatibul hadad.

Swalayan 1 Assyarif merupakan Swalayan di bawah lingkup asrama Pusat Putri dimana banyak sekali varian transaksi barang yakni menyediakan dan melayani ketersediaan segala kebutuhan hidup santri yang baik dengan memperoleh kompensasi

dalam rangka menjunjung tinggi program dan kegiatan pesantren. Berorientasi pada pengabdian dan pelayanan serta memperoleh keuntungan yang halal, dengan membentuk sumber daya insani yang mampu berkompentensi, berdedikasi, dan berintergtasi tinggi, amanah, dan menghadirkan kenyamanan konsumen yang religius, menyediakan segala produk kebutuhan konsumen yang sesuai aturan pesantren. Swalayan 1 Assyarif mampu mempertahankan dan memberikan kepuasan dengan fasilitas reputasi kualitas yang baik dan memberikan pelayanan yang baik demi mempertahankan kepercayaan konsumen.

KAJIAN TEORI

Sumber Daya Insani

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan oganisasi. Menurut Schermerhorn sumber daya insani adalah orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang- barang atau jasa-jasa (Zahera Utama, tt).

Sedangkan menurut Nawawi sebagaimana yang dikutip dalam buku Burhanuddin Yusuf yang dimaksud sumber daya insani, yaitu: Sumber daya insani adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan, Sumber daya insani adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, Sumber daya insani adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non materi) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan eksistensi organisasi (Burhanuddin Yusuf, 2015).

Sumber Daya Insani (SDI) adalah cabang dari ilmu manajemen yang mempelajari tentang cara mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja (sumber daya) yang dimiliki individu secara efektif dan efisien serta digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan. Tim manajemen SDM memiliki kewajiban untuk mengelola seluruh sumber daya manusia agar dapat bekerja dengan kualitas yang baik dan produktif.

Pengembangan Sumber Daya Insani

Strategi perusahaan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing. Strategi mencakup berbagai cara yang dilakukan perusahaan untuk menghadapi kemungkinan-kemungkinan yang terjadi saat ini maupun yang akan datang. Dan Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Menurut Suprihanto Pengembangan adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian pengetahuan umum termasuk peningkatan penguasaan teori, pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan organisasi (John Suprianto, 2001).

Menurut Ahmad S.Ruki Pengembangan SDI adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Pengembangan sumber daya manusia jangka panjang yang berbeda dengan pelatihan untuk suatu jabatan khusus makin bertambah penting bagi bagian personalia. Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang (Achmad S.Ruky, 2013).

Strategi pengembangan sumber daya insani sangat berpengaruh untuk kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan atau organisasi. Oleh karenanya pengembangan sumber daya insani sangat dibutuhkan. Sumber daya insani harus memiliki kompetensi yang mencakup 4 (empat) unsur yaitu; Pertama, Knowledge atau pengetahuan yang didapat seseorang dari proses edukasi maupun informasi sesuai bidang tugasnya. Kedua, Skill atau keterampilan/kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai bidang tugasnya. Ketiga, Attitude atau sikap kerja seseorang yang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan norma/kode etik yang ditetapkan sesuai bidang tugasnya. Keempat, Spiritually yakni kesadaran atas keterbatasan kemampuan dan ketergantungan diri pada Allah SWT dalam menjalankan amanah-Nya memakmurkan alam ini

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah dengan menggambarkan suatu subyek/obyek penelitian berupa kata-kata berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari hasil wawancara dan data di lapangan. Dalam hal ini yaitu sumber daya insani yang ada di Swalayan 1 Assyarif. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan gambaran secara rinci tentang strategi pengembangan sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Swalayan 1 Assyarif Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo Jawa Timur.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum di olah. Data berupa hasil wawancara dengan para karyawan swalayan 1 Assarif Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari studi Pustaka, buku-buku dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan tentang Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani

Perencanaan dan pengarahan SDM bertujuan untuk mengatur arus gerak SDM agar selalu tersedia SDM yang cukup dalam jumlahnya kualitas dan memenuhi persyaratan kualitas dalam melaksanakan tugas -tugas pokok organisasi sesuai dengan rencana bisnis perusahaan.hal ini dapat kita ketahui sebagaimna perencanaan dan pengarahan yang diterapkan oleh ketua Swalayan 1 Asssyarif cukup bagus.Salah satunya yaitu dengan melihat bagaimna kinerja kryawan yang ada.Seandainya disitu terdapat kekurangan pada kinerja karyawan atau kurang bagus melaksanakan tugas – tugas maka, perlu melakukan yang namanya perekrutan sumbar daya manausia yang baru.

Perencanaan dan pengarahan SDM harus dimulai dari pendaya gunaan secara efektif dan efisien optimal SDM yang sudah dimiliki dan akan menambah atau merekrut SDM dari luar apabila ternyata terdapat kekurangan SDM untuk melaksanakan tugas pokok perusahaan.

Swalayan 1 Assyarif melakukan *recruitment* untuk menghasilkan SDM yang unggul berkualitas dan memiliki daya saing. Rekrutmen adalah menarik orang-orang yang memenuhi syarat untuk mengajukan lamaran atas pekerjaan tertarik untuk mengisi pekerjaan, baik yang tersedia sekarang, maupun yang akan datang. Rekrutmen bisa mengarahkan tenaga dari dalam perusahaan sendiri dan tenaga dari luar. Jadi dari teori ini dapat disimpulkan bahwa fakta dan teori yang ada di lapangan ada kesamaan dari teori yang dijelaskan di atas yaitu strategi pengembangan sumber daya insani yang ada di Swalayan 1 Assyarif sudah memenuhi kriteria yang bagus dalam merekrut bawahannya.

Hal ini dapat kita lihat dari bagaimana ia bertindak sedemikian rupa dengan mencerminkan perilaku positif terhadap para karyawan seperti dalam memberikan jabatan atau tugas yang mana Swalayan 1 Assyarif dalam merekrut karyawan baru tidak mengharuskan calon karyawan harus lulusan strata satu, strata dua ataupun strata tiga. Karena mayoritas karyawan Swalayan 1 Assyarif alumni dan luaran (tidak pernah mondok) yang terpenting adalah mereka mampu dengan tugas yang akan diberikan kepada calon karyawan dan mereka bersungguh-sungguh dalam bekerja dan mengabdikan.

Disamping itu, bagi karyawan baru di Swalayan 1 Assyarif juga diadakannya pelatihan kerja dengan bimbingan ketua pemimpin atau karyawan lama yang mana seperti menginput barang, menata barang dan sesutu pekerjaan yang tidak diketahuinya tujuannya untuk mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis karyawan dalam menunaikan tanggung jawab karyawan. pelatihan bagi karyawan mengacu pada serangkaian kegiatan yang memberikan peluang untuk mendapatkan dan meningkatkan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan. Disamping itu, untuk menciptakan komunikasi dengan baik di lingkungan perusahaan perlu ada hubungan yang baik dan terbuka antara sesama karyawan. Swalayan 1 Assyarif menerapkan menjaga hubungan dan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan. Tujuan dari menjaga hubungan dan suasana kerja ialah mempererat ikatan tali silaturahmi.

Di Swalayan 1 Assyarif didalam penilaian prestasi karyawan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tujuan penilaian prestasi kerja adalah untuk mengetahui apakah karyawan bekerja sesuai dengan standar- standar yang telah ditentukan sebelumnya.

Apabila karyawan telah memenuhi standar yang ditetapkan, berarti karyawan itu memiliki prestasi yang baik, demikian juga sebaliknya.

Untuk meningkatkan kinerja para karyawan ketua Swalayan 1 Assyaif memberikan pemberian secara langsung berupa barang kepada karyawan sebagai balas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan salah satu faktor yang penting dan menjadi perhatian pada banyak organisasi dalam mempertahankan dan menarik sumber daya manusia yang berkualitas yang baik dan produktif.⁶⁷ Dari Swalayan 1 Assyarif karyawan diberikan fasilitas seperti: tunjangan keluarga, bantuan sosial, atau bonus apabila omset melebihi target setahun. Tujuan pemberian kompensasi adalah memberikan motivasi kepada pegawai untuk berkerja lebih giat dan meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab.

KESIMPULAN

Untuk membentuk Strategi pengembangan Sumber Daya Insani dalam meningkatkan kualitas pelayanan Swalayan 1 Assyarif melakukan perencanaan dan pengarahannya Sumber Daya Insani dan diantaranya seperti: Human Resources Manajemen, Recruitment, motivasi kerja, pelatihan dan pengembangan, menjaga hubungan dan suasana kerja, penilaian prestasi dan kompensasi. Adapun kualitas pelayanan, meliputi kualitas pelayanan yang diberikan kepada karyawan dan pelayanan yang baik untuk meningkatkan daya minat pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. (2013). *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Burhanuddin Yusuf. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- John Suprianto. (2001). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Jusmaliani. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- M. Zikwan. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia di UD Kuda Mass dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Al-Idārah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 70-85.

- M. Zikwan. (2021). Antara Agama dan Bisnis, Bisnis dalam Pandangan Islam. *Al-Idārah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam* , 123-132.
- M. Zikwan. (2023). Bisnis Dalam Islam (Implementasi Prinsip-Prinsip Islam dalam Aktifitas Ekonomi Binsi). *Al-Idarah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 121-131.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad dan R. Luqman Faurori. (2002). *Visi Al-Qu'an Tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Murdifin Haming, Mahfud Nurnajamuddin. (2011). *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarsi Atik Septi Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zahera Utama. (tt). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dasar & Teori*. Jakarta Timur: UNJ Press.